

**NASKAH PUBLIKASI**

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS  
PENERAPAN KLAUSULA BAKU PADA E-COMMERCE MELALUI  
MEDIA SOSIAL (STUDI PUTUSAN NO.82/PDT.G/2013/PN.YK)**



Oleh:

**AFRILIA CAHYANI**

1500024198

**Skripsi ini Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan**

**dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**2019**

**JOURNAL**

**JURIDICAL REVIEW OF CONSUMER PROTECTION FOR THE  
IMPLEMENTATION OF STANDARD CLAUSULE IN E-COMMERCE  
TRANSACTION THROUGH SOCIAL MEDIA (A STUDY OF COURT'S  
DECISION NUMBER 82 / PDT.G / 2013 / PN.YK)**



Written by:

**AFRILIA CAHYANI**

1500024198

**This Thesis submitted as a fulfillment of the requirements  
to attain the Bachelor Degree of legal studies**

**FACULTY OF LAW**

**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**2019**

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PENERAPAN  
KLAUSULA BAKU PADA E-COMMERCE MELALUI MEDIA SOSIAL  
(STUDI PUTUSAN NO.82/PDT.G/2013/PN.YK)**

**Afrilia Cahyani**

**ABSTRAK**

Kemajuan teknologi membuat proses transaksi *e-commerce* menjadi berkembang dengan pesat melalui media sosial. Munculnya klausula baku dalam suatu perjanjian mengakibatkan lemahnya posisi perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (i) pengaturan klausula baku dalam *e-commerce* melalui media sosial (ii) tanggung jawab pelaku usaha *e-commerce* dalam implementasi klausula baku pada *e-commerce* melalui media sosial (iii) dasar pertimbangan hakim dalam putusan penerapan klausula baku pada *e-commerce* melalui media sosial.

Penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Sumber data yang digunakan berupa sumber data sekunder. Metode pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak penyimpangan yang terjadi pada *e-commerce* yang tidak sesuai dengan Pasal 18 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengenai larangan pencantuman klausula baku. Tanggung jawab pelaku usaha dalam implementasi klausula baku dalam transaksi *e-commerce* telah diatur sebagaimana dalam Pasal 19 yaitu berupa ganti rugi baik dengan uang maupun dengan barang yang nilai nya setara. Dasar pertimbangan hakim dalam putusan penerapan klausula baku pada *e-commerce* menekankan bahwa pernyataan “apabila barang tidak datang maka Penggugat akan mengembalikan uang (*Refund*) seutuhnya” merupakan klausula baku dan dalam pemutusan akhirnya, sangat disayangkan hakim kurang mempertimbangkan mengenai kerugian yang dialami oleh konsumen mengenai *refund* uang.

**Kata Kunci : konsumen, *e-commerce*, media sosial.**

**JURIDICAL REVIEW OF CONSUMER PROTECTION FOR THE  
IMPLEMENTATION OF STANDARD CLAUSULE IN E-COMMERCE  
TRANSACTION THROUGH SOCIAL MEDIA (A STUDY OF COURT'S  
DECISION NUMBER 82 / PDT.G / 2013 / PN.YK)**

**Afrilia Cahyani**

**ABSTRACT**

Advances in technology have resulted in the process of e-commerce transactions proliferating through social media. However, due to the existence of a standard clause in an agreement resulting weak position of consumer protection. This study aims to understand and analyze: (i) the regulation of standard clauses in e-commerce transactions through social media (ii) the responsibilities of business actor in implementing standard clauses on e-commerce transactions through social media (iii) the basis of the Judges' consideration in the court's decisions related to the implementation of standard clauses in e-commerce transactions through social media.

This research is normative juridical research. Data sources used are secondary data sources. Data collection methods using library research. Data were analyzed descriptively qualitatively then concluded deductively.

The results showed that the regulation of standard clauses in e-commerce transactions through social media is prohibited if it is not in accordance with Article 18 of Law No.8 Year 1999 concerning Consumer Protection regarding the prohibition of inclusion of standard clauses. The responsibility of business actors in implementing standard clauses in e-commerce transactions has been regulated in Article 19 in the form of compensation both by money and goods of equal value. The Judges' consideration in the decision regarding the implementation of standard clauses in e-commerce transactions emphasize that the statement “if the goods don’t arrive, the plaintiff will full refund” is a standard clause and in its decision, unfortunately the judge did not consider the loss suffered by consumers regarding refunds.

**Keywords:** *consumer, e-commerce, social media.*

## A. PENDAHULUAN

Teknologi yang berkembang semakin pesat saat ini, khususnya di bidang komputer dan internet sangat efektif untuk melahirkan suatu karya baru. Peran komputer sebagai media pengolahan data sangat penting untuk menyelesaikan pekerjaan dan sangat berguna dijadikan sebagai media komunikasi menggunakan internet. Internet juga dapat memperluas wawasan atau menambah teman serta mencari informasi yang terbaru (Diki Susandi dan Sukisno, 2017: 5).

Ilmu pengetahuan dan teknologi telah membuat informasi terbaru tersebut dapat cepat tersebar ke seluruh penjuru dunia, apa yang terjadi saat ini dapat dengan cepat diketahui di belahan dunia sebelah utara dan hanya dalam hitungan menit telah diketahui pada belahan dunia yang lain. Majunya teknologi transportasi, telah menyebabkan jarak antar tempat di dunia ini menjadi lebih dekat, yang dulunya tidak pernah dibayangkan sama sekali. Begitu pula dengan masuknya berbagai produk asing yang mudah didapat di mana saja dan harganya juga dapat dijangkau oleh masyarakat, salah satunya adalah meningkatnya *Electronic Commerce* dalam lalu lintas perdagangan dunia yang akibatnya di samping mempunyai dampak positif juga menimbulkan dampak negatif bagi kehidupan masyarakat (Ermansjah Djaja, 2010: 27).

Kehadiran *e-commerce* memberikan kemudahan kepada konsumen yakni, dengan cara konsumen dapat berbelanja tanpa perlu untuk meninggalkan rumah, serta pilihan barang atau jasa yang ditawarkan memiliki harga yang cukup murah. Sehingga hal tersebut memberikan dampak yang positif sekaligus negatif, dampak positifnya ialah karena dengan adanya kondisi tersebut konsumen memiliki kewenangan yang bebas dalam menentukan produk yang hendak dibeli serta dapat secara bebas menentukan jenis produk yang hendak dibeli. Disebut negatif,

disebabkan keadaan itu membuat posisi pembeli menjadi lemah sehingga dapat mengakibatkan kerugian dan kekecewaan (Happy Susanto, 2008: 3).

Transaksi *e-commerce* sebenarnya menggunakan perjanjian yang sama dengan yang dipakai pada transaksi biasa, yang membedakan hanyalah pada transaksi *e-commerce* perjanjiannya dibuat menggunakan kontrak elektronik. Kontrak melalui elektronik merupakan kontrak yang dibuat kemudian dibagikan menggunakan *website* yang telah dibuat lebih dulu oleh pelaku usaha kemudian ditutup dengan persetujuan dari konsumen (Bagus Hanindyo Mantri, 2007: 35).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur mengenai perlindungan terhadap pembeli atau konsumen yang menekankan pada hak dari konsumen dimana hak dan kewajiban tersebut merupakan kenyataan hukum sehingga hak tersebut perlu menjadi kewajiban pelaku usaha. Tanggung jawab dari penjual tidak terbatas hanya pada kerugian yang akan dialami konsumen yang disebabkan karena penggunaan produk, melainkan tanggung jawabnya juga meliputi pertanggungjawaban kontraktual yakni tanggung jawab penjual atau pelaku usaha berdasar perjanjian yang disepakati, sehingga dalam pertanggungjawaban kontraktual ini terdapat suatu perjanjian yang mengikat (Zakiyah, 2014: 68).

Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen yang kemudian disingkat UUPK. Kontrak baku atau klausul secara baku merupakan “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha kemudian dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi atau dilaksanakan oleh konsumen” (Pasal 1 ayat (10) UUPK). Klausul secara baku pada umumnya dicantumkan pada suatu perjanjian yang bersifat baku yang isi perjanjiannya telah dibuat lebih dahulu oleh penjual atau pelaku usaha.

Hubungan hukum yang terjadi antara satu pihak dengan satu pihak lainnya yang bermaksud untuk mengikatkan diri melalui kata sepakat sehingga menyebabkan akibat secara hukum merupakan pengertian dari persetujuan atau perjanjian. Kemudian pihak-pihak tersebut telah setuju mengikatkan diri dan menetapkan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dalam perjanjian tersebut. Kesepakatan itu akan berakibat hukum, apabila peraturan atau hak dan kewajiban dilanggar sehingga berakibat hukum kepada si pelanggar yang berupa pemberian sanksi (Sudikno Mertokusumo, 1990: 97).

Suatu perjanjian harus memiliki (4) empat syarat, yaitu: (1) Izin yang bebas dari pihak-pihak yang hendak bersepakat dalam suatu perjanjian, dua orang yang hendak membuat suatu persetujuan wajib memiliki kehendak secara bebas dalam bersepakat dan kemauan tersebut dinyatakan, baik tertulis maupun lisan dan pernyataannya dapat dibuat secara tegas ataupun diam-diam; (2) Kecakapan dari pihak-pihak yang hendak menentukan suatu persetujuan, para pihak secara hukum harus cakap untuk bertindak secara mandiri, seperti yang dijelaskan pada Undang-undang beberapa golongan yang tidak cakap secara hukum yaitu orang yang masih dibawah umur, orang yang sedang dalam pengampunan dan wanita yang telah kawin (Pasal 1130 BW); (3) Hal tertentu yang diperjanjikan, hal tertentu tersebut haruslah berupa barang atau jasa yang jelas. Hal ini sangat dibutuhkan agar dapat menentukan kewajiban si penghutang apabila terjadi permasalahan di kemudian hari; (4) Adanya sebab yang halal, yang artinya tidak terlarang dan sesuai dengan perundang-undangan. Perjanjian yang menggunakan klausul atau menggunakan klausul yang palsu dan dilarang oleh Undang-undang maka klausul tersebut tidak mempunyai kekuatan hukum (Subekti, 2003, 134-137).

Salah satu putusan No.82/Pdt.G/2013/PN.YK, dimana dalam putusan tersebut memberikan putusan yang berbeda dengan yang semestinya. Permasalahan dalam kasus putusan tersebut yaitu Penggugat yang keberatan dengan tidak diakuinya pengembalian (*refund*) uang yang dilakukan oleh Penggugat kepada Tergugat, perbedaan jumlah pengiriman barang yang dilakukan oleh Penggugat kepada Tergugat serta klausula baku yang terjadi, namun para pihak tidak menjelaskan secara jelas. Adanya bentuk klausula baku yang terjadi membuktikan bahwa telah terjadi hubungan secara hukum antara pihak-pihak tersebut, berupa kerjasama bisnis *online* yaitu pemesanan *Handphone* yang dilakukan via internet.

Jawaban Tergugat atas permasalahan ini yaitu: Tergugat 1 menegaskan kesepakatan kerjasama yang terjalin tidak sesederhana dalil Penggugat, Tergugat 1 juga menyatakan bahwa ketertarikan penawaran bisnis tersebut disebabkan karena: harga barang yang cukup murah, produk akan dikirim setelah satu bulan transaksi, uang percepatan bagi orderan yang minta dipercepat, pembeli menanggung ongkos kirim atas barang serta “Apabila barang tidak datang maka Penggugat akan mengembalikan uang (*Refund*) seutuhnya”. Ketidakjujuran Penggugat juga terjadi pada jumlah pemesanan *gadget*, perbedaan jumlah pemesanan barang yang dipesan, telah dikirim dan yang belum dikirim serta Penggugat dalam gugatannya mencantumkan harga yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau yang ditawarkan di awal perjanjian sehingga Tergugat 1 setuju mengirimkan uang ke rekening Penggugat.

Permasalahan di atas telah merugikan salah satu pihak yaitu Tergugat 1 dan rekan Tergugat 1 bukan Penggugat dan yang telah melakukan PMH adalah Penggugat karena uang milik Tergugat 1 dan rekannya masih ada pada Penggugat senilai Rp.2.176.618.000,- (dua milyar seratus tujuh puluh enam juta enam ratus delapan belas ribu rupiah). Berlandaskan hal itu,



majelis hakim memberikan putusan yakni: gugatan dari penjual atau Penggugat tidak dapat diterima untuk seluruhnya dan memberikan sanksi kepada penjual untuk membiayai biaya dari perkara.

Putusan di atas, majelis hakim kurang melindungi konsumen (Tergugat 1 dan rekan) atas penerapan klausula baku yang terjadi antara Penggugat dan Tergugat dan bagaimana bentuk perjanjian yang sebenarnya terjadi antara pihak-pihak yang melakukan kerjasama. Berlandaskan itu, memperlihatkan bahwa UUPK belum mampu melindungi pembeli dengan cara yang lebih baik khususnya bagi konsumen yang bertransaksi melalui internet atau *online* disebabkan ketentuan pada UUPK tidak dapat mengatur hak dari pembeli yang melakukan jual-beli menggunakan *e-commerce*.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) mencantumkan Perlindungan untuk Pembeli atau Konsumen merupakan salah satu bentuk penanggulangan yang dilakukan agar memberikan kejelasan secara hukum dalam melindungi konsumen. Kalimat “salah satu bentuk penanggulangan yang dilakukan agar memberikan kejelasan secara hukum” mampu menjadi bentuk perlindungan dalam menghilangkan perbuatan sewenang-wenang dari penjual yang dapat memberikan kerugian bagi kepentingan pengawasan bagi pembeli atau konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015: 01).

Lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kecenderungan pelaku usaha disebabkan karena aturan secara hukum tidak dapat membuat konsumen merasa terlindungi, atau kurang memadai untuk melindungi konsumen secara langsung. Penegakan hukum yang dilakukan dirasa masih kurang tegas sehingga kondisi tersebut membuat konsumen berpotensi untuk menjadi korban dari pelaku usaha. Apa lagi didukung oleh orientasi berfikir dari pelaku usaha yang masih berfikir mengenai orientasi profit yang akan didapat dalam jangka pendek dan

tidak melihat perlindungan dari pembeli yang sebenarnya adalah tolak ukur bagi berlangsungnya usaha pelaku usaha untuk jangka panjang (Abd.Haris Hamid, 2017: 2).

Penyelesaian sengketa para pihak dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan tuntutan melalui lembaga yang memiliki tugas untuk mengatasi sengketa yang terjadi di antara para pihak atau melalui lembaga pengadilan;
- b. Sengketa dapat diselesaikan melalui lembaga pengadilan atau nonlitigasi (diluar) sesuai dengan aturan hukum yang diperjanjikan oleh para pihak dalam perjanjiannya;
- c. Sengketa yang diselesaikan melalui non-litigasi seperti yang tercantum dalam ayat (2) tidak dapat membebaskan tanggung jawab si pelanggar mengenai pidana; dan
- d. Jika penyelesaian sengketa konsumen telah ditentukan bahwa akan diselesaikan dengan non-litigasi, maka gugatan yang dilakukan di pengadilan dapat dilakukan jika para pihak telah menyatakan bahwa upaya tersebut tidak berhasil.

Sengketa dapat diselesaikan melalui dua cara, yakni dengan pengadilan atau non-litigasi. Penyelesaian dengan jalur pengadilan dilakukan dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan berupa gugatan perdata. Cara ini telah banyak ditinggalkan oleh masyarakat karena prosesnya yang panjang, lama dan berbelit-belit serta hasil pemutusannya seringkali sulit untuk dieksekusi. Sedangkan untuk saat ini, masyarakat semakin banyak menggunakan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang merupakan cara dalam menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, penyelesaian ini banyak diminati karena dianggap lebih efektif dan efisien

dalam penyelesaiannya (Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, R. Serfianto D.Purnomo, 2018: 1-2).

Berdasarkan latar belakang di atas penulis melihat adanya kesenjangan perlindungan konsumen yang terjadi pada transaksi elektronik melalui media sosial khususnya dalam penerapan klausula baku padahal sudah jelas perlindungan konsumen telah diatur di Undang-Undang Republik Indonesia No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen atas Penerapan Klausula Baku pada *E-commerce* melalui Media sosial (Studi Putusan No.82/Pdt.G/2013/PN.YK)”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana pengaturan klausula baku dalam *e-commerce* melalui media sosial?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha dalam implementasi klausula baku pada *e-commerce* melalui media sosial?
3. Bagaimana dasar pertimbangan hakim dalam putusan penerapan klausula baku pada *e-commerce* melalui media sosial?

## **C. PEMBAHASAN**

1. Pengaturan Klausula Baku dalam *E-commerce* melalui Media Sosial
  - a. Pengaturan klausula baku dalam *e-commerce* melalui media sosial menurut UUPK

Perjanjian baku atau kontrak baku pencantumannya tidak dilarang dalam suatu perjanjian selama pencantumannya sesuai dengan Pasal 18 UUPK. Pelaku usaha dilarang mencantumkan

klausul secara baku yang bentuk atau letaknya tidak dapat dibaca dengan baik, atau dalam pengungkapannya cukup sulit dipahami. Klausul secara baku yang tidak sesuai dengan Pasal 18 UUPK akan batal demi hukum, sehingga pelaku usaha harus menyesuaikan isi dari kontrak baku pada perjanjiannya sesuai dengan yang tercantum pada Pasal 18 UUPK mengenai Aturan Pencantuman Klausul Secara Baku.

Pasal 18 UUPK telah mencantumkan mengenai Larangan Pencantuman Klausula Baku, sebagai berikut yaitu:

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan produknya dengan tujuan diperjual-belikan dilarang mencantumkan kontrak baku dalam perjanjiannya jika:
  - a) Pernyataan pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha;
  - b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak *refund* barang yang telah dibeli oleh konsumen;
  - c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang telah dibayarkan atas barang atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen;
  - d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung untuk melakukan segala tindakan secara

sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen secara angsuran;

- e) Mengatur mengenai pembuktian jika hilang kegunaan atas suatu produk yang dibeli konsumen;
  - f) Memberikan pelaku usaha berupa hak dalam mengurangi manfaat dari jasa atau harta kekayaannya yang merupakan obyek perdagangan;
  - g) Pernyataan yang mencantumkan bahwa konsumen tunduk pada aturan baru, tambahan, maupun pengubahan yang telah dibuat lebih dulu oleh pelaku usaha dalam masa konsumen menggunakan produk yang telah dibeli; dan
  - h) Pernyataan yang mencantumkan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha dalam membebankan hak gadai, hak tanggungan atau hak jaminan dalam hal produk yang telah dibeli secara angsur oleh konsumen.
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul secara baku yang bentuk atau letaknya tidak dapat dibaca dengan baik, atau dalam pernyataannya cukup sulit dipahami.
  - 3) Setiap klausul secara baku yang ditentukan terlebih dahulu oleh penjual dalam suatu dokumen yang memenuhi aturan

seperti yang tercantum pada ayat (1) dan (2) akan batal demi hukum.

4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul secara baku yang tidak sesuai dengan undang-undang.

b. Pengaturan klausul secara baku pada *e-commerce* melalui media sosial menurut UU ITE.

Tujuan pencantuman klausul secara baku dalam kegiatan bisnis khususnya transaksi melalui kontrak elektronik sebenarnya bertujuan agar menghemat waktu yang ada dalam kegiatan jual-belinya, sehingga waktu yang digunakan menjadi efisien dan tidak membuang-buang waktu ketika pelaku usaha dan konsumen akan melakukan transaksi, harus membicarakan mengenai isi kontrak jual beli terlebih dahulu. Sehingga kontrak standard mencantumkan klausul yang dipakai pada umumnya dalam transaksi jual-beli.

Penggunaan klausula baku dalam *e-commerce* merupakan hal yang mutlak ada karena pada transaksi *e-commerce*, konsumen dan pelaku usaha berinteraksi tidak secara langsung melainkan hanya melalui internet. Saat konsumen hendak membeli suatu barang melalui media sosial, maka pelaku usaha akan memberikan sebuah perjanjian yang berisikan syarat-syarat yang pada umumnya terdapat dalam perjanjian jual-beli.

Perjanjian tersebut, dapat dikatakan sebagai klausul secara baku, karena isi dari perjanjiannya telah dibuat lebih dulu oleh pelaku usaha. Sehingga pihak lainnya tidak dapat memberikan protes atas isi dari perjanjian karena pada media sosial telah ditampilkan ketentuan atau syarat dari perjanjian tersebut. Konsumen memiliki dua pilihan yakni menyetujui syarat perjanjian atau membatalkan pesanan.

Pasal 17 UU ITE telah mencantumkan terkait Transaksi Elektronik, yaitu:

- 1) Penyelenggaraan transaksinya dilakukan secara lingkup terbuka atau tertutup.
  - 2) Para pihak yang bertransaksi seperti yang tercantum pada ayat (1) harus memiliki itikad baik dalam melakukan pertukaran informasi selama transaksi jual-beli.
  - 3) Aturan lebih lanjut tentang penyelenggaraan transaksinya seperti yang tercantum dalam ayat (1) telah ditentukan atau diatur dalam Peraturan Pemerintah.
- c. Pengaturan klausula baku dalam *e-commerce* melalui media sosial menurut Putusan Mahkamah Agung

Hakim memiliki pandangan bahwa pengaturan klausul secara baku dalam suatu perjanjian yang bentuk transaksinya melalui *e-commerce* dilarang apabila bentuknya tidak sesuai seperti yang

tercantum pada UU Perlindungan Konsumen Pasal 18 mengenai Aturan Pencantuman Klausul Secara Baku. Sebagaimana dalam putusan tersebut, Penggugat menyatakan “...sesuai dengan janjinya Penggugat di dalam promo *Handphone Blackberry*-nya maka setiap keterlambatan atas pengiriman barang *Handphone Blackberry* adalah menjadi kewajiban dan tanggung-jawab Penggugat untuk mengembalikan uang milik Tergugat I (*refund*)”.

Penggugat telah menyatakan adanya *refund* dan pengiriman sejumlah *gadget Handphone* segala merk, namun dalam jawaban Tergugat I “...apabila barang tidak datang maka Penggugat akan mengembalikan (*refund*) uang pembayaran seutuhnya”. Sehingga hakim berpandangan bahwa pernyataan tersebut, secara tidak langsung merupakan klausula baku yang dilakukan oleh Penggugat (pelaku usaha) terhadap Tergugat I (konsumen).

## 2. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Implementasi Klausula Baku pada *E-commerce* melalui Media Sosial

### a. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam implementasi klausul baku pada *e-commerce* melalui media sosial menurut UUPK

Bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha atas implementasi klausul secara baku pada *e-commerce* telah diatur pada Pasal 19 UUPK. UUPK telah menyatakan pelaku usaha dalam tanggung



jawabnya dalam melakukan proses jual-belinya dalam menjamin keamanan dari barang atau jasanya, yaitu:

- 1) Tanggung jawab dari pelaku usaha berupa pemberian ganti kerugian atas kerusakan yang dialami oleh pihak lain sebagai akibat dari menggunakan produk yang diperdagangkan;
- 2) Ganti kerugian seperti pada ayat (1) berupa *refund* uang atau penggantian produk yang memiliki nilai yang setara, dapat pula dengan pemberian santunan atau perawatan kesehatan sebagaimana dalam ketentuan perundang-undangan;
- 3) Penyerahan ganti kerugian dilakukan dalam waktu seminggu atau 7 hari setelah dilakukannya proses jual-beli;
- 4) Penyerahan ganti kerugian seperti yang tercantum pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan tambahan yaitu pidana berdasar dari adanya unsur kelalaian; dan
- 5) Ketentuan pada ayat (1) dan (2) tidak diberlakukan jika pelaku usaha mampu membuktikan bahwa kesalahan yang terjadi berasal dari konsumen.

Pelaku usaha telah melanggar tanggung jawabnya seperti pada Pasal 19 seperti yang dijelaskan di atas. Dengan adanya gugatan

yang dilakukan Penggugat, membuktikan bahwa apakah dengan cara seperti ini, Penggugat dapat bebas dari pengembalian (*refund*) uang yang telah ia nyatakan sebelumnya dalam gugatan tersebut.

- b. Pelaku usaha memiliki bentuk tanggung jawab atas implementasi klausula baku pada *e-commerce* menggunakan media sosial menurut UU ITE

Setiap penyelenggaraan transaksi elektronik harus penyelenggaraannya secara aman dan bertanggung jawab dalam pengoperasiannya. Penyelenggaranya harus bertanggung jawab secara penuh dalam penyelenggaraan transaksi elektronik. Namun hal tersebut tidak akan diberlakukan apabila dapat dibuktikan telah terjadi kesalahan dari pihak pengguna dalam sistem elektroniknya.

UU Informasi dan Transaksi Elektronik telah mengatur ketentuan jika belum ditentukan lain dalam Undang-undang, maka pihak-pihak yang bertanggung jawab apabila terjadi akibat hukum pada transaksi *e-commerce* yaitu seperti yang tercantum dalam Pasal 21 angka (2) UU ITE, yakni:

- 1) Jika dilakukan sendiri, maka akibat secara hukumnya menjadi tanggung jawab dari pihak-pihak yang bertransaksi dalam transaksi elektroniknya;
- 2) Jika dilakukan dengan pemberian kuasa, maka akibat hukum yang terjadi merupakan tanggung jawab

pemberi kuasa selama penyelenggaraan transaksi elektronik berlangsung;

- 3) Jika dilakukan dengan menggunakan agen elektronik, maka akibat hukum yang terjadi merupakan tanggung jawab dari agen elektronik.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam implementasi klausula baku masuk pada Pasal 21 ayat (2) angka 1, yakni tanggung jawab dari pihak-pihak yang melakukan transaksi melalui kontrak elektronik yaitu pelaku usaha *e-commerce*.

- c. Bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha dalam implementasi klausula baku pada *e-commerce* melalui media sosial menurut Putusan Mahkamah Agung

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha harus seperti pada Pasal 19 UUPK, berupa ganti kerugian dengan *refund* uang atau dengan produk yang memiliki nilai yang setara dengan produk yang telah dibeli konsumen. Namun dalam putusan tersebut, hakim hanya menjatuhkan putusan bahwa Penggugat harus membayar biaya perkara selama perkara tersebut berlangsung dan gugatannya dinyatakan tidak jelas oleh hakim karena surat gugatannya tidak sesuai dengan syarat substansil seperti yang dicantumkan pada Pasal 8 RV, yakni syarat posita/fundamentum petendi, yakni dalil konkrit mengenai hubungan hukum yang menjadi dasar serta

alasan dari tuntutan (*middelen van dan eis*) yang mencakup fakta hukum dan kualifikasi perbuatan para tergugat.

3. Dasar Pertimbangan Hakim dalam Putusan Penerapan Klausula Baku pada *E-commerce* melalui Media Sosial

Dasar pertimbangan hakim dalam putusannya, yaitu:

- a. Menimbang, yang menjadi tujuan gugatan Penggugat yaitu seperti yang tercantum pada surat gugatannya;
- b. Bahwa inti dari gugatan pelaku usaha atau Penggugat, yaitu para konsumen atau Tergugat membayar ganti rugi baik materiil maupun in-materiil sekaligus (lumpsum) senilai Rp.1.639.682.000,- sebagai akibat dari tindakan sewenang-wenang dari Para Tergugat yang tidak mengakui telah menerima pengembalian uang/*refund* dan barang-barang Handphone dari Penggugat;
- c. Bahwa agar majelis hakim dapat berpendapat, tindakan Para Tergugat yang tidak mengakui telah menerima pengembalian uang/*refund* dan barang berupa Handphone dari Penggugat adalah suatu perbuatan yang merugikan Penggugat, maka perbuatan Para Tergugat haruslah dibuktikan sebagai suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum atau kepatutan ataupun kesusilaan;

- d. Perbuatan melawan hukum merupakan suatu perbuatan yang melawan hukum yang berakibat merugikan kepada orang lain, sehingga orang tersebut wajib memberikan ganti rugi akibat dari yang ditimbulkannya (Pasal 1365 KUHPer). Selain itu, suatu perbuatan dapat dikatakan suatu perbuatan melawan hukum jika perbuatannya itu memenuhi unsur dari perbuatan melawan hukum yakni:
- 1) Perbuatan yang melawan hukum atau PMH;
  - 2) Perbuatannya telah melanggar hak orang lain yaitu hak subyektif;
  - 3) Timbulnya suatu kesalahan;
  - 4) Timbul suatu kerugian yang dialami;
  - 5) Timbul hubungan antara kesalahan dan kerugian;
- e. Bahwa Majelis Hakim hendak mempertimbangkan, apakah perbuatan Para Tergugat yang tidak mengakui telah menerima sebuah pengembalian (*refund*) uang dan barang berupa Handphone dari Penggugat merupakan benar sebuah perbuatan melawan hukum seperti yang tercantum dalam Pasal 1365 KUHPer?;
- f. Bahwa Majelis Hakim berpendapat, untuk dapat membuktikan, bahwa perbuatan Para Tergugat yang tidak mengakui telah menerima sebuah pengembalian (*refund*) uang dan barang

berupa *Handphone* dari Penggugat merupakan tindakan yang mengakibatkan kerugian kepada Penggugat, maka dalam pembuktiannya saat persidangan, Penggugat lebih dulu harus mampu membuktikan bahwa benar diantara para pihak yang bersengketa ada hubungan hukum yang terjadi berupa kerjasama bisnis *online* pemesanan *Gadget Handphone Blackberry* segala merk dan tipe/PO (Pree Order) pemesanan *Gadget* segala tipe yang transaksinya dilaksanakan melalui *online shop*;

- g. Menimbang, sebelum hakim memutuskan mengenai dalil-dalil gugatan Penggugat terhadap Para Tergugat, Majelis Hakim akan mempertimbangkan, bagaimana sebenarnya kesepakatan bersama bisnis online antara Penggugat dan Para Tergugat mengenai Jual Beli/ PO (Pree Order) Pemesanan *Gadget Handphone Blackberry* segala merk dan tipe melalui *online shop* via internet tersebut?;
- h. Setelah Majelis Hakim meneliti dan membaca Jawab-Jinawab dari Para Tergugat terhadap gugatan Penggugat, ternyata dalil gugatan Penggugat yang sama dan diakui kebenarannya oleh Para Tergugat adalah, benar bahwa Penggugat telah mengirim kepada Para Tergugat dan Para Tergugat juga mengakui telah menerima sebanyak 146 unit gadget handphone blackberry berbagai merk dan tipe;

- i. Dalil gugatan dari penggugat berikutnya yang sama dan diakui kebenarannya oleh para tergugat adalah, bahwa benar telah dikembalikannya uang pengembalian (*refund*) pemesanan pembelian gadget handphone blackberry berbagai merk dan tipe yang telah dikirimkan oleh pelaku usaha senilai Rp.372.757.000,-;
- j. Bahwa yang menjadi masalah selanjutnya di antara penggugat dan para tergugat dalam perkara ini adalah, adanya perbedaan tentang harga per-unit dari ke 146 unit gadget handphone blackberry berbagai merk dan tipe yang telah dikirim oleh penggugat kepada para tergugat;
- k. Selain itu, terdapat perbedaan antara penggugat dan para tergugat mengenai penambahan pengiriman *gadget handphone blackberry* berbagai merk dan tipe, dimana Penggugat mendalilkan, bahwa para Tergugat telah menerima penambahan pengiriman *gadget handphone blackberry* berbagai merk dan tipe senilai Rp.566.725.000,- sedangkan para Tergugat mendalilkan bahwa keseluruhan *gadget handphone blackberry* beragam merk dan tipe yang telah diterimanya hanyalah sebanyak 200 unit dengan nilai Rp.433.054.000,-;

1. Bahwa agar majelis hakim dapat mengetahui tentang kebenaran dalil-dalil atas gugatan Penggugat maupun dalil-dalil bantahan dari para Tergugat, maka majelis hakim harus berpatokan kepada kesepakatan bersama bisnis *online* yang telah disepakati bersama oleh penggugat dengan para tergugat sebelum diantara Penggugat dengan para Tergugat melakukan sebuah transaksi (baik pemesanan maupun pembayaran atau transfer), namun setelah majelis hakim meneliti dan melihat semua bukti surat-surat (bukti P-1 s/d bukti P-18) yang diajukan oleh Penggugat di dalam membuktikan kebenaran dalil-dalil gugatannya, khususnya bukti surat-surat yang mengatur mengenai kesepakatan harga satuan atau harga per-unit *gadget handphone blackberry* beragam merk dan tipe yang telah dikirim oleh Penggugat kepada para Tergugat, ternyata majelis hakim tidak menemukan dan tidak dapat melihat bagaimanakah kesepakatan bersama/kerjasama bisnis online yang telah disepakati oleh penggugat dan para tergugat mengenai PO. Pemesanan *gadget handphone blackberry* beragam merk dan tipe tersebut;
- m. Ketika majelis hakim telah mampu melihat, bahwa benar di antara Penggugat dan para Tergugat telah terjadi kesepakatan jual beli/kerjasama bisnis *online* pemesanan *gadget handphone*



*blackberry* berbagai merk dan tipe, yang dapat terlihat jelas dari dengan telah dikirimnya oleh para Tergugat uang pemesanan barang melalui transfer ke no.rekening Penggugat maupun ke no.rekening teman Penggugat, dan kemudian selanjutnya ditindak-lanjuti dengan pengiriman barang melalui pengiriman JNE;

- n. Bahwa dalam gugatan Penggugat selanjutnya, Penggugat telah mendalilkan, bahwa Penggugat telah mengirimkan sebanyak 146 unit *gadget handphone blackberry* berbagai merk dan tipe kepada para Tergugat, akan tetapi di dalam surat gugatannya, Penggugat hanya dapat memperinci dan mencantumkan sebanyak 117 unit *gadget handphone blackberry* berbagai merk dan tipe (vide bukti P-8 sampai dengan P-17) senilai Rp.574.800.000,-;
- o. Saat persidangan, para Tergugat telah menyampaikan bukti T.I dan T.II-2a, T.I dan T.II.2b, T.I dan T.II-3 yang membuktikan adanya transfer sejumlah uang dari para Tergugat kepada Penggugat, yaitu sebesar Rp.675.242.000,- untuk 155 unit *gadget handphone blackberry* yang telah dikirim oleh Penggugat kepada para Tergugat dari total semua pemesanan para Tergugat, yaitu sebanyak 442 unit;

- p. Bahwa para Tergugat dalam kesimpulannya mengatakan atau mencantumkan bahwa Tergugat menerima barang berjumlah 146 unit *gadget* dari berbagai merk,tetapi perinciannya hanya berjumlah 127 unit;
- q. Bahwa majelis hakim telah mampu menemukan beberapa fakta-fakta yang sama yang kebenarannya sama-sama diakui oleh Penggugat dan telah diterimanya oleh para Tergugat sebanyak 146 unit *gadget handphone blackberry* berbagai merk dan tipe serta telah dikembalikannya uang pemesanan pembelian *gadget handphone blackberry* berbagai merk dan tipe dari Penggugat kepada Tergugat I sebanyak Rp.372.757.000,-;
- r. Menimbang, dalam hal fakta secara hukum dan dalil gugatan maupun dalil jawaban, replik, duplik serta kesimpulan selain dan selebihnya antara Penggugat dan para Tergugat telah terdapat perbedaan-perbedaan baik mengenai harga, jumlah badget hp *blackberry* yang dikirim dan diterima dan jumlah uang yang telah dikembalikan (*refund*) oleh Penggugat;
- s. Menimbang, setelah terjadi perbedaan mengenai fakta hukum baik dalam jawab-jinawab antara Penggugat dan para Tergugat maupun didalam pembuktiannya (bukti surat-surat) masing-masing dari Penggugat maupun dari para Tergugat yang sama

sekali tidak ada yang mengajukan bagaimana sebenarnya kesepakatan bersama yang terjadi diantara Penggugat dengan para Tergugat di dalam kerjasama bisnis *online shop* via internet, khususnya kesepakatan mengenai harga yang menurut majelis hakim, minimal Penggugat haruslah melampirkan print-out dari penawaran awal Penggugat di internet kepada para Tergugat sebelum terjadinya kerjasama bisnis *online* pemesanan maupun pembayaran *gadget handphone blackberry* dengan berbagi merk dan tipe tersebut, sehingga majelis hakim berpendapat, bahwa gugatan penggugat adalah tidak jelas dan kabur (*obscur libel*) karena **surat gugatan penggugat tidak memenuhi syarat substansil surat gugatan** sebagaimana disyaratkandalam ketentuan pasal 8 RV, yakni syarat posita/fundamentum petendi, yaitu dalil konkrit mengenai adanya hubungan hukum yang menjadi dasar serta alasan dari tuntutan (*middelen van* dan *eis*) yang mencakup:

**Fakta-fakta hukum**, yakni uraian mengenai hal yang menyebabkan timbulnya sengketa, misalnya: apakah ada perjanjian antara penggugat dan para tergugat, kemudian para tergugat melakukan wanprestasi, atau para tergugat melakukan perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi Penggugat?;

**Kualifikasi perbuatan para Tergugat**, yakni rumusan tentang

perbuatan dari para Tergugat baik perbuatan formal maupun materi, yang berupa: perbuatan melawan hukum dan wanprestasi, dan sebagainya. Kualifikasi tersebut harus diuraikan seperti apa cara perbuatan tersebut dilakukan oleh Tergugat, misal: para Tergugat apakah telah melanggar hak subyektif dari orang atau apakah tindakannya telah melanggar undang-undang atau telah melanggar perbuatan yang menjadi kewajibannya, bertentangan dengan kebiasaan atau kesewenang-wenangan atau melaksanakan kewajibannya namun salah, dan lain sebagainya;

- t. Menimbang, seluruh pertimbangan dari hakim seperti yang telah disebutkan diatas, maka majelis hakim berkesimpulan, bahwa gugatan penggugat adalah tidak jelas dan kabur (*obscuur libel*), dengan demikian gugatan Penggugat haruslah dinyatakan tidak dapat diterima (*niet onvankelijke verklaard*);
- u. Menimbang, gugatan Penggugat ditolak untuk seluruhnya, maka Penggugat harus membayar seluruh biaya perkara senilai Rp.875.000,-;
- v. Mengingat pasal-pasal dan ketentuan-ketentuan dan peraturan undang-undang yang saling berkaitandengan perkara ini;

## MENGADILI

- 1) Gugatan dari Penggugat ditolak atau tidak dapat diterima;
- 2) Penggugat dihukum untuk membayar segala biaya perkara senilai Rp.875.000,-;

Pertimbangan hakim atas penerapan klausula baku pada *e-commerce* seperti yang dijelaskan di atas, telah membuktikan adanya klausula baku yang dicantumkan oleh Penggugat dalam perjanjiannya walau tidak secara langsung diterangkan bahwa kalimat “apabila barang tidak dikirim maka Penggugat mengembalikan uang (*refund*) seutuhnya” merupakan klausula baku. Namun dengan adanya gugatan Penggugat yang memfokuskan dengan tidak diakuinya pengembalian uang yang dilakukannya terhadap Tergugat I membuktikan bahwa dengan cara ini, dapat disimpulkan bahwa Penggugat mencoba mencari pijakan hukum, motif nya bisa saja agar tidak mengembalikan uang (*refund*) sebagaimana yang dinyatakan Tergugat I dalam jawabannya. Klausul baku yang diterapkan oleh Penggugat dalam perjanjiannya telah melanggar Pasal 18 ayat 1 UUPK khususnya huruf (b) dan (c), dimana Penggugat mencoba untuk tidak melakukan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen (dalam hal ini Tergugat I). Pada putusannya, hakim menyatakan “...bahwa gugatan Penggugat adalah tidak jelas dan kabur dengan demikian gugatan penggugat haruslah

dinyatakan tidak dapat diterima” dan “..oleh karena gugatan Penggugat dinyatakan tidak dapat diterima, maka Penggugat juga harus dihukum untuk membayar biaya perkara ini yang hingga kini ditaksir sebesar Rp.875.000,- (delapan ratus tujuh puluh lima ribu rupiah)”. Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa hakim memberikan tanggung jawab kepada Penggugat (pelaku usaha) dengan membayar biaya perkara, tanpa memperhatikan adanya kerugian yang dialami oleh Tergugat I (konsumen) sebagaimana dalam pernyataannya “maka penggugat wajib mengembalikan uang kepada Tergugat I dan rekan Tergugat I (*refund*) adalah sebesar Rp.2.176.618.000,-“.

a. Dasar pertimbangan hakim dalam putusan penerapan klausula baku pada *e-commerce* melalui media sosial menurut UUPK

Pertimbangan hakim seperti yang dijelaskan diatas, telah membuktikan bahwa hakim berpendapat ada klausula baku pada perjanjian antara Penggugat dan Tergugat I walaupun tidak dijelaskan secara langsung, hakim menekankan pertimbangannya mengenai gugatan Penggugat mengenai tidak diakuinya pengembalian uang (*refund*) yang telah dilakukannya. Namun setelah hakim melakukan jawab-jinawab terhadap Tergugat I, Tergugat I mengakui adanya pengembalian uang (*refund*) yang telah diterimanya dan sejumlah barang berupa *handphone blackberry*.

Pengembalian (*refund*) yang dilakukan Penggugat tidak secara utuh. Hal tersebut membuktikan adanya klausula baku yang dilakukan Penggugat terhadap Tergugat I walau bentuknya tidak secara jelas ditekankan oleh hakim. Namun pencantuman mengenai klausula baku tersebut, secara jelas dinyatakan dalam jawaban Tergugat I. Sehingga Penggugat terbukti telah melanggar Pasal 18 ayat (1) tentang larangan mencantumkan klausul secara baku mengenai tidak dikembalikannya sejumlah uang yang telah dikirimkan konsumen kepada pelaku usaha.

Pernyataan klausula baku tersebut, melanggar salah satu asas pada pembuatan perjanjian, yaitu kebebasan dalam membuat kontrak. Dimana satu pihak memiliki kondisi yang cukup lemah dalam menentukan isi ataupun bentuk perjanjian, dalam kasus ini Penggugat yang lebih mempunyai kekuasaan atau kedudukan yang kuat dalam menentukan isi perjanjian tersebut.

- b. Dasar pertimbangan hakim dalam putusan penerapan klausula baku pada *e-commerce* menggunakan media sosial menurut UU ITE

Pertimbangan hakim yang menyatakan "...telah terjadi kesepakatan jual beli/kerjasama bisnis *online* pemesanan *gadget handphone blackberry* berbagai merk dan tipe yang dapat terlihat jelas dari dengan telah dikirimnya oleh para tergugat uang

pemesanan barang melalui transfer ke no.rekening Penggugat maupun ke no.rekening teman Penggugat, dan kemudian selanjutnya telah ditindak lanjuti oleh Penggugat dengan pengiriman barang melalui jasa kurir pengiriman JNE” telah membuktikan adanya pertimbangan hakim atas transaksi yang dilakukan secara online sehingga dalam perjanjian tersebut, secara tidak langsung ada klausula baku yang digunakan oleh Penggugat.

Walau dalam UU ITE tidak mengatur secara jelas mengenai penerapan klausula baku seperti apa, namun pada pertimbangan hakim tersebut telah membuktikan bahwa kerjasama yang dilakukan antara Penggugat dan Tergugat I dilakukan melalui transaksi *e-commerce*. Transaksi elektronik merupakan hubungan hukum yang menggunakan komputer dan melalui internet (Pasal 1 ayat 2 UU ITE).

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dari penulis maka Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen atas Penerapan Klausula Baku Pada *e-commerce* melalui Media Sosial (Studi putusan No.84/Pdt.G/PN.Yk), penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaturan klausula baku pada transaksi *e-commerce* menggunakan media sosial dilarang apabila tidak menyesuaikan dengan Pasal 18 UUPK tentang Larangan Pencantuman Klausula Baku. Putusan



No.84/Pdt.G/2013/PN.Yk sendiri, hakim melarang pencantuman klausula baku yang dilakukan Penggugat walau bentuknya tidak secara jelas ditegaskan dalam perjanjian tersebut bahwa pernyataan tersebut merupakan klausula baku.

2. Bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha pada *e-commerce* melalui media sosial telah diatur seperti dalam Pasal 19 UUPK. Putusan No.84/Pdt.G/2013/PN.Yk sendiri, hakim memberikan tanggung jawab pelaku usaha dengan cara membayar biaya perkara selama persidangan tersebut berlangsung dan gugatannya dinyatakan tidak jelas atau kabur sehingga tidak dapat diterima.
3. Dasar pertimbangan hakim dalam putusan penerapan klausula baku pada *e-commerce* melalui media sosial, hakim tidak menjelaskan secara jelas bahwa ada klausula baku dalam perjanjian tersebut. Namun dari jawab-jinawab yang dilakukan dengan Tergugat I (konsumen), pernyataan tersebut merupakan klausula baku sebagaimana pengertian klausula baku dalam Pasal 1 ayat 10 UUPK. Hanya disayangkan dalam pemutusannya, hakim tidak mempertimbangkan mengenai kerugian yang dialami oleh Tergugat I (dalam hal ini konsumen) yang pengembalian uang (*refund*) tidak secara utuh.

#### **E. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelaku usaha sebaiknya memperhatikan dengan baik dan benar, seperti apa bentuk klausula baku yang diizinkan untuk dicantumkan dalam perjanjian, dengan menyesuaikan dalam Pasal 18 UUPK, khususnya melalui transaksi *e-commerce*, dimana penerapan klausula baku terkadang tercantum walau tidak secara nyata ditentukan dalam perjanjian. Pelaku usaha juga perlu memperhatikan bagaimana bentuk tanggung jawabnya terhadap transaksi yang dilakukan dengan konsumen mengacu dalam Pasal 19 UUPK.
2. Konsumen sebaiknya memperhatikan secara baik dan benar bentuk perjanjian yang dilakukan secara elektronik (*e-commerce*) melalui media sosial dengan pelaku usaha, memastikan apakah ada klausula baku didalam perjanjian tersebut atau apakah klausula bakunya telah sesuai dengan Pasal 18 UUPK. Konsumen harus memperhatikan apakah bentuk perjanjian yang dilakukan secara elektronik tersebut tidak merugikan hak dan kewajibannya sebagai konsumen seperti yang terdapat pada Pasal 4 dan 5 UUPK. Dalam hal melakukan transaksi melalui media sosial, konsumen harus memperhatikan dengan baik dan jeli dalam melakukan suatu transaksi elektronik, apakah perjanjian yang hendak dilakukan telah sesuai dengan syarat suatu perjanjian dan bentuk kesepakatan para pihak seperti apa, konsumen harus memperhatikan dengan baik dan benar.

3. Pemerintah sebaiknya melakukan pengawasan yang lebih mendalam dalam proses transaksi *e-commerce*, bentuk transaksi yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen apakah telah sesuai dengan transaksi yang seharusnya berdasar Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, apakah transaksinya mencantumkan klausula atau tidak, bila mencantumkan apakah telah sesuai dengan Pasal 18 UUPK atau tidak?.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Djaja, Ermansjah. (2010). *Penyelesaian Sengketa Hukum Teknologi Informasi dan Transaksi Elektrik*. Yogyakarta: Pustaka Timur.
- Hamid, Abd.Haris. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: CV. Sah Media.
- Hariyani, Iswi, Cita Yustisia Serfiani, R.Serfianto D.Purnomo. (2018). *Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mertokusumo, Sudikno. (1990). *Mengenal Hukum*. Yogyakarta: Liberty.
- Miru, Ahmadi, Sutarman Yodo. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen:Edisi Revisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Subekti. (2003). *Pokok-pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa.
- Susanto, Happy. (2008). *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Yogyakarta: Visi Media.
- Zakiah. (2014). *Perjanjian Baku Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Aura Pustaka.

### Jurnal

- Susandi, Diki, Sukisno. (2017). Sistem Penjualan Berbasis *E-commerce* Menggunakan Metode *Objek Oriented* Pada Distro Dlapak *Street Wear*. *Jurnal Sistem Informasi*. 4.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

### **Tesis/Disertasi**

Mantri, Bagus Hanindyo. *“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce”*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang. 2007.